



Musei Reali Torino

CARTA DELLA
QUALITÀ
DEI SERVIZI



Carta della qualità dei servizi

Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo è volta a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La *Carta della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I principi

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti "principi fondamentali":

Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1.

Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Uguaglianza e Imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Museo/Luogo della cultura si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

Efficienza ed Efficacia

Il direttore e lo staff del Museo/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Elementi identificativi

Regione

Piemonte

Area Geografica

Nord

Indirizzo

Piazzetta Reale, 1
Italia

Città

Torino

Cap

10122

Denominazione

Musei Reali di Torino

Acronimo

MRT

Sito Web

<http://www.museireali.beniculturali.it>

Email

mr-to@beniculturali.it

Responsabile

Enrica Pagella

Telefono

0115211106

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica-istituzionale

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

2014

Notizie storiche

Nel 1563 Emanuele Filiberto di Savoia trasferisce la capitale del ducato da Chambéry a Torino e dà inizio alla trasformazione urbana di Torino e all'arricchimento delle collezioni sabaude. Palazzo Reale è fondato nel 1584 e poi ampliato in fase successive fino a metà del Settecento, con l'intervento di Juvarra e Alfieri. I Giardini attuali sono progettati alla fine Seicento da Duparc, secondo il gusto delle corti europee.

Le collezioni si articolano intorno all'asse portante del collezionismo dinastico e comprendono opere databili dall'antichità ai primi decenni del '900.

I beni antichi provengono da tutto il Bacino del Mediterraneo e in parte dagli scavi della Torino romana. Le opere più celebri sono l'Autoritratto e il Codice sul volo degli uccelli di Leonardo da Vinci, i capolavori di Botticelli, van Eyck, Veronese, Orazio Gentileschi, Rubens, van Dyck, Guido Reni, frutto anche del collezionismo del Principe Eugenio di Savoia-Soissons e del finanziere Gualino.

Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale

I Musei Reali sono uno dei complessi museali più estesi e variegati d'Europa e sono pari, per dimensioni e valore delle collezioni, alle maggiori residenze reali europee e ai grandi musei internazionali come il British Museum, il Prado, l'Hermitage. Sono situati nel cuore della città antica e propongono un itinerario di storia, arte e natura che si snoda attraverso 46.000 metri quadri di area museale e 8 ettari di giardini. Il patrimonio dei Musei Reali, arricchito nel corso dei secoli, è composto da oltre 400.000 opere tra cui dipinti e disegni, libri e manoscritti, manufatti archeologici, monete e medaglie, armature, ori e argenti, ceramiche, cristalli, mobili e tessuti.

Dal 2014 i Musei Reali riuniscono Palazzo Reale, l'Armeria Reale, la Biblioteca Reale, la Galleria Sabauda, il Museo di Antichità e i Giardini Reali. Fanno parte dei Musei Reali anche la sala mostre di Palazzo Chiabrese e la Cappella della Sindone, realizzata dal Guarini alla fine del Seicento.

Missione

La missione dei Musei Reali è preservare e valorizzare il patrimonio di monumenti, di opere e di spazi che ha avuto origine dalla storia dinastica della famiglia Savoia e che qualifica un compendio urbano collocato nel cuore della città antica, ponendolo in una relazione dinamica con l'esperienza dei visitatori e sviluppando opportunità di migliore accesso, di conoscenza, di creatività e di diletto.

L'esperienza dei visitatori è l'obiettivo primario dei Musei Reali, che si impegnano a perseguire l'eccellenza in ogni aspetto della loro azione sulle collezioni e nelle attività.

Utilizzando strumenti tradizionali e di nuova concezione nel campo della comunicazione, dell'interpretazione e della presentazione, i Musei Reali intendono offrire ai loro pubblici un servizio dinamico, innovativo e accogliente, finalizzato alla crescita culturale nel campo della storia e delle arti visive.

Compiti e servizi

L'azione dei Musei Reali segue 4 linee guida principali: unione, accessibilità, innovazione, apertura.

I Musei Reali assicurano la conservazione, l'incremento, l'ordinamento, lo studio, l'esposizione, la fruizione pubblica e la comunicazione del proprio patrimonio attraverso specifiche attività. Promuovono studi, ricerche e pubblicazioni, organizzano mostre, eventi culturali, convegni, attività educative e formative, operano per incrementare i servizi al pubblico e l'accessibilità.

Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Oltre 5000 mq

Numero totale sale

172

Numero dei visitatori annui

fino a 500.000

Referente della compilazione della carta**Nome**

Giorgia

Cognome

Corso

Qualifica

Responsabile servizi educativi

Telefono

0115211106-2546

Email

mr-to.edu@beniculturali.it

Accessibilità e accoglienza**Orario di apertura**

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

Il Complesso dei Musei Reali è aperto da martedì a domenica dalle 8.30 alle 19.30. I percorsi di visita sono aperti dalle 9.00 alle 19.00. La Biblioteca Reale è aperta da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 19.00. Sabato dalle 8.00 alle 14.00

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

11

Giorni di apertura

- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa
- Do

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura

I Musei Reali sono chiusi il 1° gennaio, 1° maggio, 15 agosto e 25 dicembre. Le aperture straordinarie e i relativi orari sono pubblicati sul sito www.museireali.beniculturali.it. La Biblioteca è chiusa in occasione delle principali festività nazionali e il 24 giugno, Festa patronale di Torino.

Numero di giorni di apertura annua

307

Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi

Sì

Presenza di social media

Sì

Il museo è presente in altri siti web

Sì

Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale

No

Biglietteria

- Ingresso a pagamento
- Gestione diretta
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti integrati
- Biglietti differenziati museo / parco

Acquisto del biglietto

- In sede

Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Meno di 30'

Possibilità di prenotazione

No

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

Tempi di attesa per l'accesso

15-20'

Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa

No

Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie

Meno di 15'

Informazione e orientamento: punto informativo

Al front office della biglietteria

Disponibilità di materiale informativo gratuito

Sì

Segnaletica interna

- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica

- Sì

Completa di denominazione e orari di apertura

Sì

Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)

- Sì
- Segnali sui percorsi e i servizi

Parcheggio riservato

No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- Muniti di cartellino identificativo
- Dotati di divisa
- Che parlano inglese o in altre lingue
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche

Sì

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

> 50%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

100%

Personale dedicato

No

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe
- Montascale
- Ascensore

Fruizione**Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione**

> 50%

Sale aperte

101

In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili

Fanno parte del percorso di visita permanente il piano nobile di Palazzo Reale, le sale dell'Armeria Reale, il Salone della Biblioteca Reale, due piani della Galleria Sabauda, due padiglioni del Museo di Antichità che ospitano il lapidario e il teatro romano, l'archeologia a Torino, il Tesoro di Marengo, il Museo in passerella e le mostre temporanee.

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

- Giornaliera

Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche**Percentuale di mq fruibili sul totale**

> 50%

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Una volta a settimana

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

Zone di sosta

No

Area Wi-Fi

Solo interna

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

Sì

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico

Sì

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì

Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative

Sì

Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì

Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi

Sì

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli

Sì

Schede mobili

No

Didascalie: percentuale sale ove presenti

100%

Guide brevi

Non presenti

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

Catalogo generale

- Non presente

Audioguide

- Non presenti

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche

- Su prenotazione
- Disponibilità di sussidi
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Strumenti multimediali

- Postazioni audio/video
- Gratuiti

Strumenti online

- No

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Si

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Solo su richiesta

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Esistenza di strumenti e sussidi specifici
- Altro

Strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive: Altro

Attività su prenotazione

Servizi di ospitalità

Bookshop

- Non presente

Caffetteria

- In concessione
- Entrata indipendente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Non presente

Servizi igienici

Interni

Nursery

No

Valorizzazione**Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Trimestrale

L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti

Sì

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

Precisare quali

Rassegna serale estiva Cinema a Palazzo Reale, Reale di sera - calendario estivo di aperture serali di Palazzo Reale, Domenica al museo - musei gratis per tutti, Giornate europee del patrimonio, Festa dei musei e Notte europea dei musei, Museum week, Notte dei ricercatori, Giornata internazionale della disabilità, Giornata dei diritti dell'infanzia, Ask a curator day

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

I Musei hanno attivato convenzioni con 8 scuole primarie e secondarie per progetti di alternanza scuola-lavoro, con il Servizio civile nazionale, il Politecnico di Torino, il Politecnico di Milano e l'Università degli Studi di Torino per progetti di ricerca e formazione, con il Centro Restauri della Venaria Reale, la Consulta per la valorizzazione dei beni artistici e culturali di Torino, il Consorzio delle Residenze Reali Sabaude, la Rete delle Residenze reali europee e con musei e istituzioni pubbliche e private per progetti espositivi e di ricerca.

I Musei Reali collaborano con il Touring Club Italiano per la valorizzazione dei Giardini Reali.

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Architettura
- Archeologia
- Storia

Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi

- Cartellonistica
- Mailing list
- Newsletter
- Social network

Risorse aggiuntive

- Erogazioni liberali
- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Volontariato
- Servizio civile

Educazione e didattica

Servizi educativi

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

Si

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Corsi di formazione per docenti scolastici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Altre iniziative

- Altre iniziative/descrizione

Altre iniziative/descrizione

Progetti di alternanza scuola-lavoro

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web

No

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Sito web
- Mailing list
- Newsletter
- Social network
- Pieghevoli

Documentazione su beni conservati**Possibilità di consultazione**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

Su appuntamento

Numero di opere inventariate

334.385

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Numero di opere esposte

25.791

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

< 50%

Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%
- Consultabili in sede
- Disponibili on-line

Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì

Servizi specialistici**Depositi**

- Sì

Archivio

- No

Fototeca

- No

Rapporti con il territorio**Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto**

Sì

Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio

No

Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale

- Sì, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse
- Sì, partecipando a percorsi tematici
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con altri musei affini per tipologia

Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio

Sì

Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:

- Enti territoriali

- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Operatori economici
- Fondazioni
- Società di servizi
- Imprenditoria locale
- Ditte e fornitori tecnici
- Case editrici
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei
- Mass media - stampa

Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività

- Mailing list
- Social network
- Sito web

Obiettivi di miglioramento

Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)

L'obiettivo è trasformare i Musei Reali in un complesso museale omogeneo, in grado di accogliere un pubblico variegato per motivazioni, interessi e bisogni, creando le condizioni per un'esperienza di visita significativa. Percorsi, servizi e linguaggi concorrono a creare le condizioni per accompagnare il visitatore a incontrare cose nuove, conoscerle, farle proprie e trasformarle in un piacere.

Iniziative finalizzate al miglioramento

Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)

Nel 2018 è in programma la riapertura della Cappella della Sindone ed entro il 2019 l'apertura completa dei Giardini Reali, con il Boschetto e il Giardino di Levante con la fontana dei Tritoni, il restauro delle antiche mura e dei Bastioni. Sono in progetto una nuova area di accoglienza all'interno dell'Orangerie, l'ampliamento degli uffici e la manutenzione straordinaria della Corte d'Onore.

Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)

Proseguono anche nel 2018 le campagne di catalogazione e fotografiche delle collezioni. Sono in programma il piano di digitalizzazione della Biblioteca Reale, il nuovo inventario delle collezioni archeologiche di deposito, il restauro degli arredi di Palazzo Reale del percorso di visita, interventi di restauro e riallestimento delle collezioni archeologiche.

Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)

Per il 2020 sarà avviato, nell'Orangerie, il cantiere per la realizzazione di una vasta area dedicata all'ingresso e all'accoglienza dei visitatori, con biglietteria, museum shop, auditorium, spazi dedicati alla didattica, ristorante e due caffetterie. Per il 2019 si prevedono la creazione di un'offerta integrata dei servizi educativi e l'individuazione del concessionario di bookshop e caffetteria

Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)

I Musei Reali stanno realizzando nuovi percorsi espositivi e spazi mostre: di recente sono stati realizzati lo spazio Confronti, lo spazio Scoperte e lo spazio Galleria nelle sale della Galleria Sabauda. Nel 2018 aprirà il nuovo settore della pittura rinascimentale piemontese alla Galleria Sabauda e sarà creata una nuova sala mostre interna al percorso museale.

Altro

Dal 2017 i Musei Reali hanno una nuova identità visiva e un nuovo logo. È in lavorazione il nuovo sito web, che si pone la sfida di comunicare al pubblico l'unicità, la complessità e il valore delle collezioni dei Musei.

L'insieme delle attività e dei servizi dei Musei Reali è progettato con la finalità di favorire l'accessibilità degli spazi e delle collezioni da parte di tutti i pubblici

Reclami, proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'istituto accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento.

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

Indagini di *customer satisfaction*

L'Istituto effettua periodicamente:

rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti; interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dell'Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM**MINISTERO DEI BENI DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO**

MRT - Musei Reali Torino

Indirizzo / Address

Piazzetta Reale, 1

Tel

0115211106

Email

mr-to@beniculturali.it

(si prega di compilare in stampatello / please complete using block capitals)

RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :

COGNOME / FIRST NAME : _____

NOME / SURNAME : _____

NAZIONALITA' / NATIONALITY : _____

TELEFONO/PHONE : _____

E-MAIL : _____

OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS

MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto. - Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

DATA / DATE _____

FIRMA / SIGNATURE _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days